

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Menurut Soekidjo Notoatmojo dalam buku A. Wawan dan Dewi M. (2010:27), sikap merupakan reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek. Sedangkan menurut Heri Purwanto didalam buku A. Wawan dan Dewi M. sikap adalah pandangan-pandangan atau perasaan yang disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai sikap objek tadi.

Setiap perusahaan adakalanya memiliki program untuk memajukan perusahaan yang dijalankan. Salah satu tanggung jawab perusahaan yang dimiliki adalah *Corporate Social Responsibility* atau CSR. CSR merupakan program wajib yang harus dimiliki oleh setiap perusahaan. CSR adalah komitmen perusahaan atau dunia bisnis untuk berkontribusi dalam pengembangan ekonomi yang berkelanjutan dengan memperhatikan tanggung jawab sosial perusahaan dan menitikberatkan pada keseimbangan antara perhatian terhadap aspek ekonomis, sosial, dan lingkungan (Hendrik Budi Untung, 2008: 1).

Prinsip dasar CSR adalah pemberdayaan masyarakat setempat yang notabene miskin terbebas dari kemiskinan.

Namun, selain pemberdayaan masyarakat, dari sisi perusahaan jelas agar operasional berjalan lancar tanpa gangguan (Hendrik Budi Untung, 2008: 6). Munculnya adanya CSR ini membuat pengetahuan pengguna Indosat menjadi lebih tahu mengenai program CSR yang dilakukan.

PT. Indosat Tbk merupakan salah satu perusahaan yang memiliki program CSR. Dilansir dari website indosatooredoo.com perusahaan yang dibentuk tahun 1967 ini, merupakan perusahaan penanaman modal asing pertama di Indonesia yang menyediakan layanan telekomunikasi internasional melalui satelit internasional. Tahun 1980, PT. Indosat berkembang menjadi perusahaan telekomunikasi pertama yang dibeli dan dimiliki 100% oleh pemerintah Indonesia.

Hingga berkembangnya Indosat, tahun 2015 Indosat berubah nama menjadi Indosat Ooredoo, tetapi dengan bergantinya nama dan logo tidak membuat program CSR juga berubah. Hal ini terlihat dari situs resmi website indosatooredoo.com. Indosat Ooredoo Wireless Innovation Contest atau IWIC merupakan program CSR yang dimulai pada tahun 2006 dan masih berjalan hingga saat ini.

IWIC merupakan event atau ajang untuk menambah ide, kreatifitas dalam penambahan aplikasi. Kompetisi ini dibuat atau dilakukan dalam waktu satu tahun sekali. Sandy Colondam merupakan salah satu peserta yang mengikuti ajang kompetisi tersebut. Pengembang muda yang pernah lima kali

memenangkan program IWIC dan tepatnya bulan Juni 2015, Indosat bersama Sandy menghadirkan aplikasi *Surabaya Zoo*.

Surabaya Zoo merupakan aplikasi *mobile* yang menyajikan berbagai informasi seputar Kebun Binatang Surabaya atau KBS yang sangat bermanfaat bagi para pengunjung seperti informasi yang dimiliki, jadwal atraksi binatang, peta digital area kebun binatang, permainan interaktif, serta berbagai fasilitas yang ada di area kebun binatang.

Terdapat didalam website indosatooredoo.com, bahwa hadirnya aplikasi *Surabaya Zoo* bertujuan untuk memperluas pemahaman dan apresiasi masyarakat tentang fungsi taman satwa, sekaligus mendukung pelestarian satwa Indonesia, khususnya yang dikelola KBS.

Data yang dilansir dari situs resmi indosatooredoo.com, pada Juni 2015, anggota dari Grup Ooredoo mendukung sepenuhnya upaya konservasi satwa yang dilakukan oleh KBS. Bentuk dukungan langsung yang diberikan kepada KBS berupa Aplikasi *Mobile Surabaya Zoo*.

Menurut Herfini Haryono, Chief Information Officer Indosat dalam situs web indosatooredoo.com mengatakan peluncuran aplikasi *Surabaya Zoo* ini sebagai wujud komitmen Indosat untuk terus berinovasi dan mendukung karya terbaik anak bangsa. Indosat berharap aplikasi *mobile edutainment* ini juga menjadi sarana upaya pengumpulan dana yang transparan (*auditable*) untuk membantu konservasi serta sarana edukasi secara digital tentang kebun binatang, sekaligus akan mendorong

dan meningkatkan minat masyarakat dan wisatawan berkunjung ke Kebun Binatang Surabaya.

Selain itu, dilansir dari surya.co.id Aplikasi ini bertujuan untuk mendukung *smart city* di Surabaya melalui KBS Go Digital. Menurut Fuad Hasan, Direktur Keuangan PD Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya, didalam aplikasi tersebut terdapat cerita mengenai masing-masing satwa koleksi KBS. Jika selama ini penjelasan mengenai satwa tertera dipapan masing-masing kandang, nantinya akan dihilangkan dan informasi akan hadir di aplikasi *Surabaya Zoo*.

Sementara itu, Aschta Boestani Tajudin, Pjs. Direktur Utama Kebun Binatang Surabaya dalam website Indosat mengatakan Aplikasi *Surabaya Zoo* merupakan inisiatif dari Indosat untuk menerapkan teknologi telekomunikasi sebagai media donasi melalui menu *Donate & Gives Loves* yang memudahkan masyarakat berpartisipasi membantu konservasi KBS serta edukasi digital KBS.

Surabaya Zoo menyajikan menu *Donate & Gives Loves*, yang mengajak masyarakat berpartisipasi untuk membantu konservasi melalui program sms donasi ke hewan favorite pilihannya. Nominal donasi yang dapat dipilih sebesar Rp 2.000, Rp 5.000, Rp 10.000, Rp 25.000, dan Rp 50.000. Program donasi ini dilakukan oleh pelanggan Indosat.

Dilansir dari surya.co.id, Direktur Keuangan PD Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya, Fuad Hasan mengatakan menu donasi untuk mendukung pemeliharaan dan pelestarian satwa

KBS dilakukan dalam bentuk pemotongan pulsa. Nantinya juga akan dikembangkan pemberian donasi melalui ATM atau kartu kredit.

Sebelum munculnya *Surabaya Zoo*, Indosat Ooredoo juga menghadirkan aplikasi sejenis yaitu *Ragunan Zoo*. Dilansir dari web indosatooredoo.com, *Ragunan Zoo* juga merupakan aplikasi yang dibuat untuk Kebun Binatang, namun yang menjadi pembeda di *Ragunan Zoo* tidak ada fitur *donate and gives loves*. Dibawah ini dijelaskan perbedaan *Surabaya Zoo* dan *Ragunan Zoo*.

Perbedaan *Surabaya Zoo* dan *Ragunan Zoo*

Tabel 1.1 : Perbedaan *Surabaya Zoo* dan *Ragunan Zoo*.

<i>Surabaya Zoo</i>	<i>Ragunan Zoo</i>
<i>Home Page</i>	<i>Home Page</i>
<i>Surabaya Zoo Animal</i> : Berisi 78 satwa yang ada di KBS lengkap dengan foto binatang.	<i>Raguna Zoo Animal</i> : Berisi satwa yang ada di Ragunan juga dengan foto.
<i>Zoo Park Information</i> : berisi informasi letak KBS, tiket masuk, harga paket tour, naik wahana atau hewan, fasilitas, informasi animal show, map KBS.	<i>Zoo Park Information</i> : berisi informasi letak Ragunan, tiket masuk, harga paket tour, naik wahana atau hewan, fasilitas, informasi animal show, map Ragunan.
<i>Photo Booth</i> : Aplikasi foto untuk design dan edit.	<i>Photo Booth</i> : Aplikasi foto untuk design dan edit.

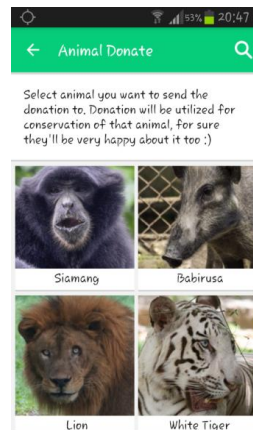
<i>Animal Trivias</i> : Permainan di dalam aplikasi.	<i>Animal Trivias</i> : Permainan di dalam aplikasi.
<i>Donate & Give Loves</i> : Sistem donasi yang dilakukan untuk mendonasikan dana berupa pulsa ke hewan yang akan didonasi.	

Diatas merupakan perbedaan isi dari aplikasi Ragunan dan Surabaya Zoo. Perbedaan yang terlihat memang dikhususkan didalam fitur *Donate and Give Loves*. Perbedaan ini yang diberikan oleh Indosat dalam memperkenalkan KBS diluar masyarakat Surabaya dan bagaimana cara masyarakat khususnya pengguna Indosat memberikan donasi untuk kemajuan KBS dan kelestarian binatang yang akan punah.

Dibawah ini beberapa contoh isi dari aplikasi *Surabaya Zoo*, dan penggunaan *Donate & Give Loves* :



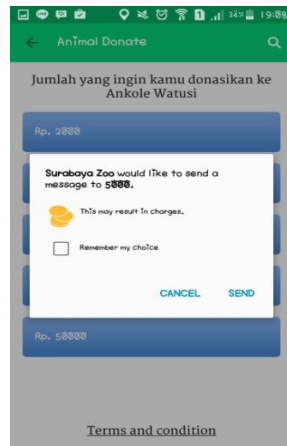
2.1 *Donate & Give Loves*



2.2 *Animal Donate*



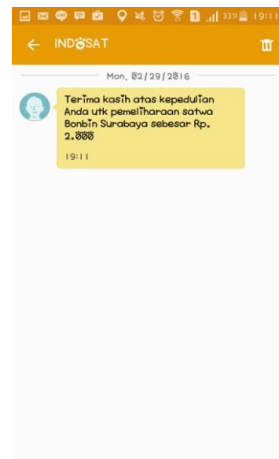
2.3 Jumlah donasi



2.4 Persetujuan donasi



2.5 Proses donasi



2.6 Pemberitahuan

Gambar diatas (2.1-2.6), merupakan langkah-langkah bagaimana cara untuk berdonasi. Mulai dari membuka fitur

Donate & Give Loves hingga munculnya pemberitahuan tentang donasi yang sudah tersalurkan. Aplikasi *donate & give loves* hanya tersedia bagi pengguna Indosat dan Android. Setelah kita mendonasikan sesuai dengan donasi yang dipilih, tidak lama kemudian muncul SMS pemberitahuan bahwa donasi tersebut sudah masuk (gambar 2.6).

Fitur *Donate and Give Loves* juga dibuat tidak hanya untuk pembangunan dan kemajuan KBS tetapi juga binatang-binatang yang sudah terancam punah. Donasi yang diberikan memang secara khusus untuk hewan, tetapi nyatanya tidak hanya hewan saja agar dilindungi namun kebersihan dan fasilitas KBS juga diperbarui melalui fitur ini.

Munculnya aplikasi Surabaya Zoo ini, khususnya fitur *donate and gives loves* membuat peneliti ingin mengetahui bagaimana sikap pengguna Indosat Surabaya, mulai dari kognitif, afektif dan konatif mereka mengenai fitur *donate and gives loves* dalam Aplikasi *Surabaya Zoo*.

I.2 Rumusan Masalah

Bagaimana sikap pengguna Indosat Surabaya mengenai fitur *Donate and Give Loves* dalam aplikasi *Surabaya Zoo* ?

I.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui sikap pengguna Indosat Surabaya mengenai fitur *Donate and Give Loves* dalam Aplikasi *Surabaya Zoo*.

I.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi contoh dalam dunia Publik Relation dalam melakukan program CSR untuk membangun citra positif di mata masyarakat, dimana program CSR tidak hanya memuaskan masyarakat namun juga dapat memberikan edukasi bagi masyarakat sekitar.

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan perusahaan PT.Indosat Ooredoo dapat menjalankan yang lebih baik lagi program CSR, selain itu aplikasi dan fitur yang dihadirkan dapat berdampak positif bagi anak muda khususnya pengguna Indosat di Surabaya.

I.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara deskriptif, yakni penelitian yang hanya menjelaskan satu variabel. Tipe penelitian deskriptif digunakan jika ada pengetahuan atau informasi tentang gejala sosial yang akan diselidiki atau dipermasalahkan.. Tipe utama penelitian deskriptif ini mencakup penilaian sikap atau pendapat tentang individu, organisasi, peristiwa, atau prosedur, demikian juga tentang jajak pendapat politik dan survei penelitian pasar.

Batasan penelitian yang menjadi objek dan subjek dalam penelitian ini adalah Sikap pengguna Indosat Surabaya mengenai fitur *Donate and Give Loves* dalam Aplikasi *Surabaya Zoo*.